भारत सरकार
इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय
लोक सभा
अतारांकित प्रश्न संख्या 258
जिसका उत्तर 27 नवंबर, 2024 को दिया जाना है ।
6 अग्रहायण, 1946 (शक)

साइबर धोखाधड़ी हेतु शिकायत निवारण तंत्र

258. श्रीमती रूपकुमारी चौधरीः

क्या **इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्री** यह बताने की कृपा करेंगे कि:

(क) ऑनलाइन प्लेटफॉर्म पर फर्जी समीक्षा, भ्रामक विज्ञापन और नकली उत्पादों से जुड़ी धोखाधड़ी को रोकने के लिए सरकार द्वारा क्या पहल की गई है; और
(ख) क्या शिकायत निवारण तंत्र साइबर धोखाधड़ी और ऑनलाइन धोखाधड़ी से संबंधित सभी शिकायतों का समाधान कर रहा है?

उत्तर

इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी राज्य मंत्री (श्री जितिन प्रसाद)

(क) और (ख): भारत सरकार की नीतियों का उद्देश्य देश में उपयोगकर्ताओं के लिए खुला, सुरक्षित, विश्वसनीय और जवाबदेह इंटरनेट सुनिश्चित करना है। ऑनलाइन प्लेटफॉर्म पर फर्जी खबरों, भ्रामक विज्ञापनों और नकली उत्पादों से जुड़ी धोखाधड़ी को रोकने के लिए भारत सरकार द्वारा की गई प्रमुख पहल इस प्रकार हैं:

1. इलेक्ट्रॉनिकी और सूचना प्रौद्योगिकी मंत्रालय ("एमईआईटीवाई") ने सूचना प्रौद्योगिकी अधिनियम, 2000 ("आईटी अधिनियम") द्वारा प्रदत्त शक्तियों का प्रयोग करते हुए, सूचना प्रौद्योगिकी (मध्यस्थ दिशानिर्देश और डिजिटल मीडिया आचार संहिता) नियम, 2021 ("आईटी नियम, 2021") अधिसूचित किया है। आईटी नियम, 2021 में मध्यस्थों पर ऐसी सूचनाओं के संबंध में विशेष सावधानी बरतने के दायित्व निर्धारित किए गए हैं जिन्हें प्लेटफॉर्म पर होस्ट, प्रदर्शित, अपलोड, प्रकाशित, प्रेषित, संग्रहीत या साझा नहीं किया जाना है। मध्यस्थों को वर्तमान में लागू किसी भी कानून का उल्लंघन करने वाली किसी भी सूचना को होस्ट, संग्रहीत या प्रकाशित नहीं करना चाहिए। आईटी नियम, 2021 में दिए गए अनुसार अपेक्षित सावधानी का पालन करने में विफल रहने की स्थिति में, मध्यस्थ आईटी अधिनियम की धारा 79 के तहत किसी भी तीसरे पक्ष की सूचना, डेटा या संचार लिंक के लिए देयता से छूट खो देते हैं।

2. उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 ("सीपीए") के तहत स्थापित केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण ("सीसीपीए") ने अवैध गतिविधियों को बढ़ावा देने वाले विज्ञापनों के मामलों के जवाब में 6 मार्च, 2024 को एक व्यापक परामर्शी निदेश जारी किया है। सीपीए के अनुसरण में परामर्शी निदेशों में विभिन्न कानूनों के तहत निषिद्ध गैरकानूनी गतिविधियों के विज्ञापन, प्रचार और समर्थन पर प्रतिबंध लगाने पर जोर दिया गया है।

3. सूचना एवं प्रसारण मंत्रालय ("एमआईबी") ने भी सोशल मीडिया प्लेटफॉर्म सहित मीडिया को 21 मार्च, 2024 को एक परामर्शी निदेश जारी किया है , जिसमें ऑनलाइन सट्टेबाजी प्लेटफॉर्म और/या इन प्लेटफॉर्म को छद्म तरीके से दर्शाने वाले किसी भी ऐसे उत्पाद/सेवा के विज्ञापनों को प्रकाशित या प्रसारित करने से परहेज करने को कहा गया है। ऑनलाइन विज्ञापन मध्यस्थों को भी सलाह दी गई है कि वे ऐसे विज्ञापनों को भारतीय दर्शकों को ध्यान में रखकर न दिखाएं।

4. साइबर धोखाधड़ी और ऑनलाइन धोखाधड़ी से संबंधित शिकायतों के समाधान के लिए शिकायत निवारण तंत्र इस प्रकार है:

क) आईटी नियम, 2021 के अनुसार मध्यस्थों द्वारा शिकायत का समाधान करने के लिए शिकायत अधिकारी की नियुक्ति की जानी चाहिए। ऐसे अधिकारी को इन नियमों के उल्लंघन के विरुद्ध पीड़ित/शिकायतकर्ता की शिकायतों का समयबद्ध निवारण प्रदान करना आवश्यक है। यदि पीड़ित/शिकायतकर्ता मध्यस्थ के शिकायत अधिकारी के निर्णय से व्यथित है या उसे समय पर निवारण नहीं मिलता है, तो वह शिकायत अधिकारी से संचार प्राप्त होने के तीस दिनों के भीतर शिकायत अपीलीय समिति में अपील कर सकता है।

ख) उपभोक्ता संरक्षण अधिनियम, 2019 ("सीपीए") का प्रशासन करने वाला उपभोक्ता मामले विभाग, जिला से राज्य और राष्ट्रीय स्तर तक तीन-स्तरीय अर्ध-न्यायिक मंचों के माध्यम से उपभोक्ताओं की शिकायतों का निवारण करता है। सीपीए अनुचित व्यापार पद्धतियों से संबंधित विवादों सहित उपभोक्ता विवादों के सरल और त्वरित निवारण का भी प्रावधान करता है। जिला/राज्य/राष्ट्रीय स्तर पर उपभोक्ता आयोगों को विशिष्ट प्रकृति की राहत देने और जहां भी उचित हो, पुरस्कार देने और उपभोक्ताओं को मुआवजा देने का अधिकार है।

ग) उपभोक्ता मामले विभाग ने ई-कॉमर्स में अनुचित व्यापार पद्धतियों से उपभोक्ताओं को बचाने के लिए सीपीए के प्रावधानों के तहत उपभोक्ता संरक्षण (ई-कॉमर्स) नियम, 2020 अधिसूचित किया है। ये नियम, अन्य बातों के साथ-साथ, ई-कॉमर्स संस्थाओं की ज़िम्मेदारियाँ रेखांकित करते हैं और ग्राहक शिकायत निवारण के प्रावधानों सहित मार्केट-प्लेस और इन्वेंट्री ई-कॉमर्स संस्थाओं की देनदारियों को निर्दिष्ट करते हैं।

घ) केंद्रीय उपभोक्ता संरक्षण प्राधिकरण (सीसीपीए) ने भी ई-कॉमर्स क्षेत्र में पहचाने गए तेरह निर्दिष्ट डार्क पैटर्न को सूचीबद्ध करते हुए डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन के लिए 30 नवंबर, 2023 को "डार्क पैटर्न की रोकथाम और विनियमन के लिए दिशानिर्देश, 2023" जारी किए हैं।

ङ) गृह मंत्रालय ("एमएचए") ने साइबर अपराधों से व्यापक और समन्वित तरीके से निपटने के लिए कानून प्रवर्तन एजेंसियों ("एलईए") के लिए एक ढांचा और पारिस्थितिकी तंत्र प्रदान करने के लिए भारतीय साइबर अपराध समन्वय केंद्र ("आई4सी") की स्थापना की है। एमएचए ने सभी प्रकार के साइबर अपराधों की रिपोर्ट करने में जनता को सक्षम करने के लिए राष्ट्रीय साइबर अपराध रिपोर्टिंग पोर्टल (https://cybercrime.gov.in) भी लॉन्च किया है। इस पोर्टल पर रिपोर्ट की गई साइबर अपराध की घटनाओं को कानून के प्रावधानों के अनुसार आगे की कार्रवाई के लिए संबंधित राज्य/संघ राज्य क्षेत्र की कानून प्रवर्तन एजेंसी को भेजा जाता है।

****